

駅業務体制の見直しについて

2024年12月13日

JR四国では、少子高齢化や人口減少、人手不足といった経営環境を背景として、機械化による体制の見直し等により省力化・省人化とサービス水準の維持・向上の両立を目指すなど、経営改善の取組みを進めています。

この度、更なる業務運営の効率化を図るため、以下のとおり駅業務体制の見直しを行います。

1 駅係員の配置を取り止める駅（1駅）

徳島線 穴吹駅（徳島県美馬市）

※現在の改札係員対応時間：7:00～8:15、10:30～12:30

2 実施時期

2025年3月15日（土）

3 見直し後のきっぷの発売について

- 全国のJR乗車券・指定席券等をお買い求めになれる「みどりの券売機プラス」（稼働時間：5:30～23:55）を引き続き設置いたします。オペレーター対応時間（7:00～20:00）においては、オペレーターがご案内やきっぷの発券を行いますので、不慣れなお客様でも安心してご利用いただけます。

※JR四国、JR西日本の主な特急列車や山陽新幹線などが「スマホ・パソコン」からネットで予約・購入可能で、きっぷの受取りは「みどりの券売機プラス」でカンタン・スムーズに行えるJR西日本ネット予約「e5489」を是非ご利用ください。

（「e5489」は西日本旅客鉄道㈱が提供するサービスです）

- 四国内の乗車券や自由席特急券、定期券については、チケットアプリ「しこくスマートえきちゃん」によりお手元のスマートフォンからお買い求めになれます。

4 見直し後の対応について

- 定期的に管理駅（阿波池田駅）の係員が環境美化や設備確認等のため巡回いたします。
- 列車の運行情報については、駅設置の運行情報等表示端末や、弊社ホームページ、JR四国列車走行位置情報サービス等でご案内いたします。
- 車椅子等のお客様がご利用の際は、事前連絡のご協力をいただきながら、係員を手配し乗降のお手伝いをさせていただきます。

※駐車場サービス「車deトレイン」は、見直しに伴いサービスを終了いたします。

J R 四国における主な取組みのご紹介（参考）

1 安全確保について

■旅客通路警報機・しゃ断機

線路を横断する旅客通路がある駅において、警報機・しゃ断機を整備しています。

■誘導ブロック

駅舎の入口からホームまで整備しています。

■管理駅による巡回、緊急時対応

定期的に管理駅（阿波池田駅）の係員が環境美化や設備確認等のため各駅を巡回するとともに、緊急時には警察等関係機関と連携し、係員を派遣し対応いたします。

2 きっぷの発売について

■「みどりの券売機プラス」でお買い求めになれるきっぷ

①お客様自身の操作（日本語・英語・簡体中国語・繁体中国語・韓国語の5カ国語対応）

全国JR線の乗車券・特急券・定期券・主なトクトクきっぷがご購入いただけます。また、JR西日本ネット予約「e5489」で予約したきっぷの受取りも可能です。

②オペレーター対応

①に加えて、割引証や資格確認が必要となる学生割引・ジパング割引・身体障害者割引乗車券など、みどりの窓口で取り扱っているほとんどのきっぷがご購入いただけます。また、きっぷの変更・払いもどしも承ります。オペレーターは筆談による対応も可能です。ご用件を券売機右側の台（割引証等を置く台）にご提示ください。

詳しくはこちら
ご利用方法を動画でご紹介しています



「呼び出し」を押すとオペレーターにつながります。

お客様に割引証等を置いていただき、オペレーターが内容をカメラで確認いたします。
きっぷ発券後、割引証等は奥の回収箱に投函していただきます。

■ J R西日本ネット予約「e5489」

J R四国、J R西日本の主な特急列車や山陽新幹線などが「スマホ・パソコン」からネットで予約・購入予約・購入可能で、きっぷの受取りは「みどりの券売機プラス」でカンタン・スムーズに行えます。

「eチケットレス特急券（J-WEST カード会員専用）」「チケットレス特急券」なら、J R四国、J R西日本の主な特急列車及び快速「マリンライナー」の普通車指定席やグリーン車がチケットレスで利用できます。スマホの予約画面等を係員に提示することで、きっぷを事前に受け取ることなく乗車可能です（ご乗車には別途乗車券が必要です）。指定列車の出発時刻前であれば、スマホ等で回数に制限なく変更できます。

※「e5489」は西日本旅客鉄道㈱が提供するサービスです。



詳しくはこちら↑

■ チケットアプリ「しこくスマートえきちゃん（スマえき）」

お手持ちのスマホで『いつでも・どこでも』『キャッシュレス』できっぷが買える、『きっぷ画面提示』で列車に乗れる、J R四国のチケットアプリです。

四国内の乗車券や自由席特急券のほか、定期券の購入・更新もスマホで完結し、アプリ限定のおトクなきっぷも発売中です。

<ポイント>

- ・事前の発券が不要で、きっぷ画面を係員に見せるだけで列車に乗車
- ・払いもどしや利用日変更もアプリで手続き完了
- ・機種変更時も、アカウントを引き継ぐことで購入済みのきっぷを引き継ぎ
- ・アカウント連携で、家族など他の会員のきっぷを代理で購入可能



詳しくはこちら↑



スマえききっぷ画面
(定期券)

3 情報提供について

■ 運行情報等表示端末

駅設置の端末にて列車の運行情報を音声（2言語）、文字（5言語）で提供しています。合わせて列車走行位置や遅延も表示しています。

■ J R四国列車走行位置情報サービス

J R四国内の列車の走行位置や遅延をパソコンやスマートフォンから検索できるサービスです。（一部対象外線区あり）



詳しくはこちら↑



運行情報等表示端末

4 お手伝いが必要なお客様への対応について

車椅子等のお客様が列車をご利用の際、事前連絡のご協力をいただきながら、お客様の安全を確保するために係員を手配し、スロープ設置等乗降のお手伝いをさせていただきます。連絡先は各駅に掲示するとともに、弊社ホームページにも掲載しております。



詳しくはこちら↑